

## Soit 12 332 établissements

Après une période d'attentisme, les hôteliers ont finalement adopté le nouveau classement selon les normes de 2009. Vous ne pouvez plus revendiquer vos anciennes étoiles depuis le 23 juillet 2012, mais il est toujours possible de faire classer votre établissement.

PASCALLE CARBILLET

## 83 % des chambres du parc hôtelier sont classées

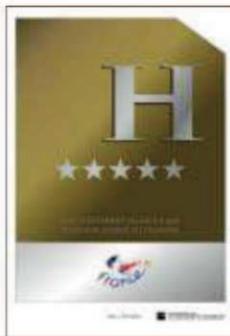
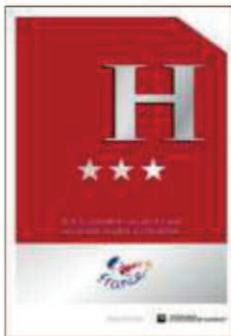
À la date du 27 mai 2013, ce ne sont pas moins de 12 332 hôtels qui ont adopté le nouveau classement hôtelier sur les 17 000 établissements recensés par l'Insee. Ce qui représente 72 % des hôtels, mais 83 % de la capacité hôtelière en nombre de chambres selon Atout France. Après une forte montée en puissance des demandes de classement en 2012, la procédure atteint son rythme de croisière depuis le début de l'année avec une centaine d'établissements classés tous les mois. La date butoir de mise en œuvre du nouveau classement hôtelier, le 23 juillet 2012, y est pour beaucoup. Si les hôteliers ne peuvent plus revendiquer leurs anciennes étoiles, ils peuvent à tout moment entreprendre les démarches pour obtenir le classement de leur établissement selon ces nouvelles normes.

### LES HÔTELS CLASSÉS RÉSISTENT MIEUX À LA CRISE

Selon la dernière enquête réalisée par la Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services (DGCIS), pour la période de décembre à janvier 2013, le taux d'occupation des hôtels - soit le rapport entre le nombre de chambres occupées et le nombre de chambres offertes -, atteint 48,6 %, soit une baisse de 1,4 point depuis un an. L'Île-de-France tire son épingle du jeu avec un taux d'occupation de 64,1 %, loin devant les régions Alsace (54,2 %) et Rhône-Alpes (53,4 %). Les hôtels de chaîne ont un taux d'occupation supérieur à celui des indépendants (52 % contre 45,3 %). Mais ces deux secteurs doivent face à une diminution de leur taux d'occupation de 2 points pour les chaînes et de 0,8 point pour les indépendants. Ce recul plus important pour les chaînes s'explique par un fort accroissement du nombre de chambres et une baisse de leur occupation. L'étude constate aussi que les établissements classés ont dans leur ensemble mieux résisté à la baisse de fréquentation avec une diminution de 1,1 % des nuitées contre - 3,5 % pour les hôtels non classés. Autant d'arguments pour rejoindre le nouveau classement hôtelier.

### LA DÉMARCHE DE CLASSEMENT EN 5 ÉTAPES

**1.** Vous devez vous inscrire afin d'ouvrir un compte sur le site d'Atout France : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr). À partir de votre compte, vous avez la possibilité de réaliser une auto-évaluation de votre hôtel, afin de déterminer si celui-ci peut atteindre le niveau de classement souhaité. En cas de doute sur la validation d'un critère, vous pouvez consulter le guide de contrôle ainsi que la note de clarification que vous trouverez sur le site d'Atout France dans la rubrique 'documents et textes de référence'. Une fois tous les critères renseignés, un espace destiné à cet effet vous présente les résultats de votre évaluation en ligne par rapport à la catégorie sur laquelle vous vous positionnez. Un tableau de bord indique l'ensemble des critères obligatoires et à la carte qui sont validés ou non, permettant d'engager un plan d'action, pour remplir les critères manquants.



procède à la publication.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2012, c'est Atout France qui est compétent pour décider du classement des hôtels. Après examen de votre dossier, et sous réserve de la conformité de votre demande aux dispositions réglementaires applicables, Atout France prononce le classement de votre établissement pour une durée de 5 ans. Votre établissement figure alors automatiquement sur le site officiel du classement des hébergements ([www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)) ainsi que sur le site officiel du tourisme en France ([www.rendezvousenfrance.com](http://www.rendezvousenfrance.com)).

### DES FORMATIONS POUR AIDER AU CLASSEMENT

Les chambres de commerce et d'industrie, les organisations professionnelles du secteur au travers de leur centre de formation ont mis en place des formations de courte durée pour vous aider à réaliser votre classement et à remplir certains critères qu'il n'est pas toujours facile d'appréhender. Très souvent, l'hôtelier perd des points car il n'a pas validé les critères relatifs à l'accessibilité et au développement durable, notamment en ce qui concerne les informations, mais aussi la sensibilisation et la formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap. Des actions qui ne sont pas onéreuses mais qu'il faut mettre en place.

Attention, ne confondez pas l'auto-évaluation, qui n'est pas obligatoire mais vous permet d'apprécier si votre établissement répond ou non à tous les critères, et le pré-diagnostic qui, lui, est obligatoire pour déclencher la visite du cabinet de contrôle que vous aurez choisi.

- 2.** Vous devez remplir le pré-diagnostic, formulaire type également disponible dans la rubrique 'documents et textes de référence'. Une fois ce document rempli, vous pouvez commander votre visite de contrôle directement en ligne auprès de l'un des cabinets de contrôle accrédités par le Cofrac. La liste de ces cabinets accrédités ainsi que leurs coordonnées figurent sur le site d'Atout France. Les tarifs de cette inspection sont librement fixés, donc n'hésitez pas à vous renseigner au préalable sur son montant et à faire jouer la concurrence. Lors de votre demande, vous devez préciser la catégorie dans laquelle vous souhaitez postuler et joindre à votre demande votre pré-diagnostic rempli.
- 3.** L'organisme de contrôle vient effectuer sur place une visite pour vérifier le respect ou non des critères. Pour les établissements prétendant au classement en 4 ou 5 étoiles, cette inspection est précédée d'une visite mystère. Une fois la visite réalisée, l'organisme de contrôle dépose dans votre espace le certificat de visite dans un délai maximum de 15 jours. Celui-ci est composé de la grille et du rapport de contrôle avec un avis favorable ou défavorable.
- 4.** Une fois que vous avez obtenu l'avis favorable du cabinet de contrôle, vous pouvez adresser votre demande de classement en ligne. Toutes les pièces validées par vos soins seront automatiquement jointes : le formulaire Cerfa de demande de classement, le pré-diagnostic, le rapport de contrôle, la grille de contrôle. Attention, cette demande doit impérativement être effectuée dans un délai de 3 mois après la visite de contrôle du cabinet d'audit. Passé ce délai, vous devrez recommencer la procédure et par conséquent payer à nouveau pour une visite de contrôle.
- 5.** Atout France prend la décision de classement et